

- наук. ступеня канд. філол. наук : 10.02.01 “Українська мова” / Н.В. Третяк. – К., 2008. – 20 с.
10. Шаманова Н.М. Кліше в українському телепросторі : прагматичний і мета комунікативний вияви / Н.М. Шаманова // Мовознавство. – 2012. – № 5. – С. 81–86.
11. Чемеркін С.Г. Трансформації розмовного стилю в Інтернет-комунікації / С.Г. Чемеркін // Мовознавство. – 2007. – №4 – 5. – С. 36–43.

УДК 81’42

**УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ
В ЭЛЕКТРОННОЙ КОММУНИКАЦИИ
(на материале электронных деловых писем)**

**Валерия Нечаева
(Москва, Россия)**

У статті ділова комунікація розглядається в межах електронного середовища. Здійснений аналіз практичного матеріалу показав наявність когнітивних конфліктів, які являються навід’ємною частиною професійного спілкування. Останнє будується на регулюванні й управлінні ними з метою ефективного розв’язання поставлених завдань, дотримання правил корпоративної культури, а також сприятливого робочого клімату в організації.

Ключові слова: електронне середовище, електронна комунікація, когнітивний конфлікт, управління конфліктом, електронна ділова переписка.

В статье деловая коммуникация рассматривается в пределах электронной среды. Проведенный анализ практического материала показал наличие когнитивных

конфликтов, которые являются неотъемлемой частью профессионального общения. Последнее строится на регулировании и управлении ими с целью эффективного решения поставленных задач, соблюдения правил корпоративной культуры, а также благоприятного рабочего климата в организации.

Ключевые слова: *электронная среда; электронная коммуникация; когнитивный конфликт; управление конфликтом; электронная деловая переписка.*

This article deals with considering of business communication in the electronic area. The analyzed practical material has revealed the presence of cognitive conflicts, which are an integral part of professional communication. It is built on conflicts regulation and managing aimed at the effective solution of formulated tasks, the compliance with corporate culture rules and also the favourable working climate in the organization.

Keywords: *the electronic area; electronic communication; the cognitive conflict; conflict managing; the electronic business correspondence.*

Постановка проблемы. Управление коммуникативными процессами в современной бытовой и профессиональной среде стало мобильным и эффективным благодаря ресурсам виртуального пространства – интернета. Как скоростной канал передачи данных он открывает новые возможности для коммуникативного взаимодействия между людьми. В этом случае общение подвергается процессам, ускоряющим его протекание, что выводит коммуникацию на новый качественный и количественный уровни, обусловливаемые спецификой электронной среды.

Термин “электронная среда” мы считаем релевантным для настоящей статьи, поскольку коммуникативные

процессы осуществляются через электронный канал передачи данных: а) через персональный компьютер; б) мобильное средство связи и др. Вслед за Л. Ю. Щипициной мы полагаем, что понятие «электронная среда» имеет двойственную семантику. С одной стороны, оно продолжает использоваться для обозначения теле- и радиовещания, а, с другой стороны, сказывается распространенность англоязычных сочетаний с прилагательным *electronic*, нередко сокращаемого до одной буквы: *e-mail* (электронная почта), *e-government* (электронное правительство), *e-paper* (электронная газета), *e-commerce* (электронная коммерция) и др. Приведенные примеры касаются лишь одного электронного средства обработки информации – компьютера, правда, преимущественно в совокупности со специальными сетями передачи данных (Интернет, Usenet и т. п.). В связи с многозначностью слова *электронный*, по мнению Л. Ю. Щипициной, «представляется нецелесообразным использовать его в составе базового термина для обозначения общения в новой коммуникационной среде [21, с. 35]». Однако автор полагает, что исключения составляют устоявшиеся сочетания, например, «электронная почта». Упомянутый ученый справедливо ограничивает семантическую многозначность данного определения, с одной стороны, и подчеркивает его полифункциональность – с другой. Предмет нашего исследования – электронные деловые письма – анализируются нами в рамках корпоративной коммуникации, т.е. коммуникации внутри предприятия, осуществляемой между сотрудниками различных отделов в горизонтальной плоскости, а также в процессе профессионального взаимодействия между руководителем и подчиненными по вертикали.

Актуальность исследования. Электронное семиотическое пространство гетерогенно по своей природе, поскольку включает в себя отдельные

знаковые системы, каждая из которых обладает своими характерными признаками и имеет свои особенности. Возросшая потребность бизнес-структур в скоростном обмене информацией требует детального изучения интернет-пространства. Последнее мы понимаем вслед за Р. К. Потаповой как «особую коммуникативную среду, особое место реализации языка, никогда ранее не существовавшее [17, с. 23]». Малоизученность жанров электронной среды свидетельствует о том, что виртуальное коммуникативно-дискурсивное пространство используется не в полной мере. Мы полагаем, что изучение отдельных жанров электронной среды позволит систематизировать их в соответствии с практическими задачами пользователей интернета, в нашем случае – сотрудниками предприятия, стремящимся к созданию своей корпоративной культуры.

Анализ последних исследований и публикаций (см. труды Р. Дарендорфа, М. Schwarz-Friesel, К. Левина, С. Мерлина, Ф. Хайдер, Т. Ньюкома, Н. Миллера, Н. И. Фрыгиной, У. Кларра и др.) показал, что тема конфликтов в лингвистике подвержена интенсивному изучению в различных ее аспектах, но остается, тем не менее релевантной, поскольку является весьма многогранной и спорной.

Цель статьи заключается в анализе параметров возникновения когнитивных конфликтов в электронной коммуникации, являющейся информационной средой и выступающей в роли опосредованного электронного канала передачи и распространения профессионально значимых данных.

Изложение основного материала. Мы толкуем вышеозначенное явление как общение, реализуемое посредством машины, имеющей доступ в сеть. Напомним, что Я. Пельц определяет электронную коммуникацию как «понятие, обобщающее различные формы применения

участниками общения способов передачи, хранения и выборки электронных сообщений посредством связанных между собой по сети компьютеров [28, с. 32]». Данные, отправляемые пользователем, могут быть представлены в виде электронного сообщения – E-Mail – или, к примеру, форумного сообщения. В зависимости от выбранного средства и цели передачи информации этот текст может быть отправлен одному или нескольким лицам, целой группе коммуникантов. К. Фалькенберг определяет анализируемый термин с учетом следующих параметров: 1) наличие нескольких или множества участников общения; 2) осуществление коммуникации между преимущественно незнакомыми до этого момента индивидами (однако этот пункт мы считаем не всегда корректным при описании коммуникации, опосредованной компьютерными технологиями); 3) местонахождение собеседников не релевантно; 4) общение ограничено рамками конкретного текста [23]. Виртуальный тип общения не предполагает и зачастую не содержит жесты, мимику и другие признаки прямой коммуникации (англ. Face-to-Face Communication), ему приписывают наличие некоторых недостатков по сравнению с обычной коммуникацией. К ним относится, прежде всего, отсутствие его эмоциональной составляющей. По мнению К. Штегбауэра, такие явления, как интернет и служба E-Mail-сообщений представляют собой «средства коммуникации, способствующие свободному взаимодействию между использующими компьютер субъектами [30, с. 175]». Между тем, он отмечает, что такие компьютерно опосредованные формы коммуникации, как чат или электронное письмо, «предназначены не только для анонимного знакомства и общения, но и для обмена информацией между двумя или несколькими людьми, связанными решением или обсуждением личных или профессиональных вопросов [30, с. 176]». Анализ

актуальных работ по выбранной проблематике показал, что для описания особенностей компьютерно-опосредованного общения релевантна «теория нормативного выбора средств коммуникации» (см. труды Н. Деринг и др.). По мнению Н. Деринг, выбор коммуникативного средства обусловлен не только сугубо индивидуальным и рациональным подходом, но и социальными нормами, межличностными факторами и условиями, которые определяют повседневное бытовое или профессиональное общение. Вслед за ученым мы полагаем, что умение правильно и в полной мере использовать данный коммуникационный канал делает возможным осуществление полноценного, ведущего к полному пониманию между собеседниками общения. Суммируя вышесказанное и заявления современных исследователей, мы отмечаем, что в новой коммуникационной среде человек пытается реализовывать коммуникацию уже известными ему способами, используя доступные языковые средства, а также разнообразные, известные ему семиотические коды.

В контексте проводимого анализа необходимо кратко обозначить формы, в которых может быть представлен электронный коммуникативный процесс. Последний характеризуется общением в виртуальной среде, составляя дискурсивное пространство, в котором возможен интерактивный моно-, диа- и полилог собеседников из любых точек мира, реализуемый согласно правилам компьютерной этики. Это обстоятельство, на наш взгляд, стимулирует интенсивное развитие жанров электронного дискурса.

С учетом достижений отечественных и зарубежных лингвистов мы считаем целесообразным выделение определенных параметров электронной коммуникации. Во-первых, по принципу ее реализации можно выделить синхронный (в данном случае между собеседниками не существует временного барьера при обмене информацией)

и асинхронный (коммуникативные акты осуществляются с задержками, а также для речевых партнеров не представляется возможным увидеть или услышать друг друга) способы ее осуществления. По нашим наблюдениям, к первому виду можно отнести такие жанры, как чат, видеоконференция, интернет - телефония, онлайн – игры, подкасты, веб-сайты, программы для обмена мгновенными сообщениями, в последнее время также социальные сети. Ко второму виду мы причисляем E-Mail-сообщения, спам-сообщения, также подкасты, библиотеки типа Wiki, новостные ленты, форумы и другие. Подчеркнем, что И. Н. Розина трактует данную типологизацию коммуникативных технологий интернета «по двум физическим параметрам – времени и месту нахождения собеседников (физическому или виртуальному)»: а) «одно время / одно местонахождение (виртуальное) – чаты (Internet Relay Chat, IRC)»; б) «одно время / разное местонахождение – ICQ, Интернет-телефония, компьютерная аудио- или видеоконференцсвязь»; в) «разное время / одно местонахождение (виртуальное) – веб-форумы, гостевые книги»; г) «разное время / разное местонахождение – электронная почта, списки рассылки, телеконференции [18, с. 219]».

Во-вторых, электронная коммуникация может классифицироваться по принципу количества и соотношения в ней собеседников: а) индивидуальная / интерперсональная коммуникация (one-to-one communication); б) массовая (one-to-many, many-to-one communication); в) групповая (many-to-many communication).

Мы трактуем электронную коммуникацию как особый вид межличностного общения, осуществляемого в сети интернет. Электронная коммуникация характеризуется следующими признаками: а) комфортностью, удобством и простотой оформления переписки; б) скоростью передачи и обмена информацией. Следствием этого является

сочетание в данном виде коммуникации особенностей как письменной, так и устной речи, что подтверждает, тем самым, ее полиаспектный характер. Анализ корпоративной переписки показывает наличие двух противоположных тенденций: с одной стороны, в результате когнитивной обработки информации участниками электронного общения наблюдается снижение степени спонтанности, присущей устному общению; с другой стороны, мы наблюдаем одновременно повышение уровня нормированности речи, типичной для традиционной письменной деловой коммуникации.

Результаты исследований познавательных (когнитивных) механизмов мыслительной деятельности человека и их репрезентаций в языковых структурах подробно описаны в работах Л. Г. Бабенко, Н. Н. Болдырева, Э.В. Будаева, В.З. Демьянкова, В.И. Карасика, А.А. Кибрика, И.М. Кобозевой, Е.С. Кубряковой, А.П. Чудинова, Т. ван Дейка и др. Так, автор многочисленных работ по данной тематике М. Шварц-Фризель полагает, что когнитивные процессы невозможны без участия в них эмоций, выражающих различные палитры чувств, испытываемых индивидом до, во время и после коммуникации, ср. нем.:

Man muss (an)erkennen, dass die lange als marginal erachteten Emotionen maßgeblichen Einfluss auf die kognitiven Fähigkeiten und Leistungen des Menschen haben und dass die „autonomer Kasten“-Metapher der Kognition zugunsten einer Kognition-Emotion-Symbiose ersetzt werden muss. Im Bereich der Sprache und Sprachverarbeitung zeigt sich diese Symbiose besonders deutlich [29, с. 1 – 2].

Emotionen werden mittlerweile in den meisten aktuellen Kognitionstheorien als konstitutive bzw. determinierende Bestandteile kognitiver Zustände und Prozesse betrachtet und analysiert. ... Sowohl die Produktion als auch die Rezeption

sprachlicher DuЯerungen wird oft maЯgeblich von emotionalen Komponenten determiniert [29, с. 3 – 4].

Таким образом, реализация профессионального общения в институциональной электронной среде подвержена влиянию индивидуальных особенностей мышления, социальных, морально-этических и прочих деловых установок, а также интеллектуальной обработке информации с учетом принятых в компании норм, правил и стандартов корпоративной культуры. Отметим, что «сама норма в деятельности весьма относительна: нормальной будет всякая деятельность, приводящая к результату, соответствующему намеченным целям. Оценка действия по соответствию правилу переносится на его итог и тем самым преобразуется в истинностную оценку суждения [19, с. 14]».

Сочетаясь друг с другом, рассматриваемые выше процессы могут вступать в конфронтацию, вызывая при этом несоответствие двух когнитивных схем – эмоциональной и рациональной или, другими словами, индивидуальной и социальной. В результате этого происходит конфликт внутри личности коммуниканта, называемый когнитивным. Для нас определяющим моментом является способность когнитивного конфликта к трансформациям, а именно, его «подвижность», обеспечивающая его развитие из внутриличностного в межличностный, т. е. социальный конфликт. Следует отметить, что в зарубежных и отечественных исследованиях он рассматривается исходя из понимания личности, сложившееся в рамках определенной психологической школы (К. Левин, С. Мерлин, Ф. Хайдер, Т. Ньюком, Н. Миллер, Д. Брунер, У. Найссер, У. Кларр, Н. И. Фрыгина и др.). Набор коммуникативных программ, которыми участник общения оперирует в ходе деловой коммуникации, позволяет ему зачастую нейтрализовать конфликтную ситуацию на стадии появления ее во внутренней речи, не переводя ее в конфликт социальный.

Электронное деловое письмо (см. 15, 16)⁶ включает черты официально-делового стиля, которые проявляются в выборе лексики и построении предложений: речь построена на употреблении: а) конвенционализированных устойчивых выражений, т. е. клише; б) различной профессиональной терминологии. Одновременно специфическая компьютерная лексика, разговорная и инвективная, служит самовыражению участников коммуникации, способствуя таким образом укреплению корпоративной культуры.

Однако как показывают примеры реальной электронной корпоративной переписки, индивиду далеко не всегда удастся полностью скрыть признаки наличия когнитивного конфликта в своей внешней речи. Об этом свидетельствуют многочисленные специфические маркеры, встречающиеся в электронных деловых сообщениях, в том числе: 1) изменение системы этикетных формул, например: *Erstmal einenschönen Tag und Grüß aus ROW.*; 2) использование упрощенных синтаксических конструкций или несоблюдение принятого синтаксиса, например: *Istjedenfall seine Super Leistung.*; 3) редукция, например: *hab deswegen bereits mit Michael telefoniert und ihn entsprechend informiert ...*; 4) нарушение правил орфографии, например: *ichweil Aleider immernoch nichts neues bzgl. Dieser Sache.*; 5) грамматические ошибки, например: *Hallo, Frau ***, habe ich eingetragen, sollte am Donnerstag aktiv sein.*; 6) эмоции, выражаемые графически при помощи пунктуации или эмодзи, например: *Ich brüchtedamalfür morgen (weil Abgabetermin, wie ich heute erfahren habe, 7.12. ist!!!) die*

⁶ Нечаева В. С. Клишированные выражения в электронном деловом дискурсе // Дискурс как социальная деятельность: приоритеты и перспективы, часть II: ВЕСТНИК МГЛУ. Вып. 6 (639). Языкознание. – М.: ФГБОУ ВПО МГЛУ, 2012. – С. 93 – 101.

Пискун В. С. Электронное деловое письмо как особый вид компьютерно опосредованной коммуникации (на материале немецкого языка // Теоретические и методологические аспекты исследования функционирования языка: сб. статей. – Оренбург: Изд-во ОГПУ, 2011. – С. 191 – 194.

Analysen von... / Ich muss aber noch auf Rückmeldung warten, da im Moment nur 1 Zimmer frei wäre... evtl. bekommen wir aber 2 - also Daumen drücken! ;-).

Выводы и перспективы дальнейших исследований.

Противоречие между социальным и индивидуальным способствует возникновению у человека внутреннего когнитивного конфликта, развивающегося во времени и пространстве в сторону межличностного. Представляя собой, с одной стороны, часть компании и ее имиджа, и индивидуальность со своим взглядом на профессиональные вопросы и персональной эмоциональной оценкой ситуации – с другой, он старается действовать объективно, не исключая при этом субъективную сторону. Так, одно из основных положений «конфликтной модели общества» (см. 5)⁷ – естественность, всеобщность и принципиальная неустранимость конфликтов из жизни общества. Исходя из данной теории устранение или подавление конфликта представляется не только нецелесообразным, но и зачастую невозможным. Поэтому наличие конфликтов в обществе следует считать естественным, но регулируемым общественными институтами явлением.

Перспективными является разработка стратегий управления когнитивными конфликтами с целью снижения степени стихийности, минимизируя потерю имиджа и социального доверия, нарушение правил корпоративной этики, а также разработка тактик перевода общения в функциональное, профессиональное русло.

ЛИТЕРАТУРА

1. Бабенко Л.Г. Лингвистический анализ художественного текста / Л.Г. Бабенко, И.Е. Васильев, Ю.В. Казарин. – Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2000. – 534 с.

⁷ Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта // Социологические исследования. – 1994. – №5. – С. 142 – 148.

2. Болдырев, Н.Н. Концептуальное пространство когнитивной лингвистики / Н.Н. Болдырев // Вопросы когнитивной лингвистики. – 2004. – № 1 – С. 18-36.
3. Брунер Д. Психология познания. За пределами непосредственной информации. Пер. с англ. – М.: Прогресс, 1977. – 413 с.
4. Будаев Э. В., Чудинов А. П. Метафора в политическом интердискурсе. Монография. Изд. 2-е, испр. и доп. – Екатеринбург: Урал.гос. пед. ун-т, 2006. – 214 с.
5. Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта // Социологические исследования. – 1994. – №5. – С. 142 – 148.
6. Дейк Т. А. ван. Язык. Познание. Коммуникация. – М.: Прогресс, 1989. – 312 с.
7. Демьянков В. З. Когниция и понимание текста // Вопросы когнитивной лингвистики, 2005. – № 3. – С. 5 – 10.
8. Карасик В.И. О типах дискурса / В.И. Карасик // Языковая личность: институциональный и персональный дискурс: сб. науч. тр. Волгоград: Перемена, 2000. С. 5 – 20.
9. Кибрик А.А. Когнитивные исследования по дискурсу / А.А. Кибрик // Вопросы языкознания. – № 5, 1994. – С. 126.
10. Кобозева И.М. Лингвистическая семантика: учебник / И.М. Кобозева. – М.: Эдиториал УРСС, 2000. – 352 с.
11. Кубрякова Е.С. Язык и знание. М.: Рос. академия наук. Ин-т языкознания. – М.: Языки славянской культуры, 2004. – 560 с.
12. Левин К. Разрешение социальных конфликтов. – Спб.: Речь, 2000. – 408 с.
13. Мерлин В.С. Психологические конфликты. (Проблемы экспериментальной психологии личности: Ученые записки), вып. 6. – Пермь: Пермский пед. ин-т, 1970. – с. 90-109.
14. Найссер У. Познание и реальность. Смысл и принципы когнитивной психологии. Пер. с англ. – М.: Прогресс, 1981. – 232 с.
15. Нечаева В. С. Клишированные выражения в электронном деловом дискурсе // Дискурс как социальная деятельность: приоритеты и перспективы, часть II: ВЕСТНИК МГЛУ. Вып. 6 (639). Языкознание. – М.: ФГБОУ ВПО МГЛУ, 2012. – С. 93 – 101.
16. Пискун В. С. Электронное деловое письмо как особый вид компьютерно опосредованной коммуникации (на материале немецкого языка // Теоретические и методологические аспекты исследования функционирования языка: сб. статей. – Оренбург: Изд-во ОГПУ, 2011. –С. 191 – 194.
17. Потапова Р. К. – Виртуальная коммуникация и лингвистика // Методы современной коммуникации. – Вып.1 / Под ред.

- В. Н. Переверзева. – М.: МГЛУ, Центр прикладной логики и коммуникации, 2003. – С. 22 – 31.
18. Розина И. Н. Компьютерно-опосредованная коммуникация в практике образования и бизнеса // Сб. науч. тр.: Теория коммуникации & прикладная коммуникация. Вестник Российской коммуникативной ассоциации. – Вып. 2 / Под ред. И.Н. Розиной. – Ростов н/Д: ИУБиП, 2004. – 244 с. – С. 217 – 226.
 19. Семенова Т. И. Феномен ошибки в когнитии, языке и речи. Вестник ИГЛУ, 2012. - №2ю(18) С. 10 – 15.
 20. Фрыгина Н. И. Факторы превращения когнитивного конфликта в межличностный конфликт в ситуациях группового обсуждения: дис. ... канд. психол. наук. – М., 1980. – 149 с.
 21. Щипицина Л.Ю. Компьютерно-опосредованная коммуникация: Лингвистический аспект анализа. – М.: КРАСАНД, 2010. – 296 с.
 22. Düring N. Kommunikation im Internet. Neun theoretische Ansätze. In: B. Vatonic: Internet für Psychologen. – Göttingen: Verlag für Psychologie, 1997. – S. 267 – 298.
 23. Falckenberg C.: Internet – Spielzeug oder Werkzeug? Einführung in Grundlagen und Anwendungen mit Diskussion sozialer und gesellschaftlicher Aspekte. Studienarbeit am Lehrstuhl Technische Informatik, RWTH Aachen, 1994.
 24. Heider F. The Psychology of Interpersonal Relations. – New York: Wiley, 1958. – 322 p.
 25. Klar Y., Bar-Tal D., Kruglanski A. Conflict as a Cognitive Schema: Toward a Social Cognitive Analysis of Conflict and Conflict Termination // The Social Psychology of Intergroup Conflict. Theory, Research and Applications / Ed. by W Stroebe a. o. Berlin, 1988. – P. 73 – 85.
 26. Miller N. Experimental studies of conflict // Personality and the Behavior Disorders / Ed. by J. Hunt. Vol. 1. – New York: The Ronald Press Company, 1944. – p. 431 – 465.
 27. Newcomb T. M. An approach to the study of communicative acts // Psychological Review. Vol. 60., 1953. P. 393 – 404.
 28. Pelz J. (1995): Gruppenarbeit via Computer: sozialpsychologische Aspekte eines Vergleichs zwischen direkter Kommunikation und Computerkonferenz // Europäische Hochschulschriften : Reihe 6: Psychologie; Band 56 – Frankfurt / Main. u. a.: Verlag Peter Lang. – 429 S.
 29. Schwarz-Friesel M. Sprache und Emotion. – Tübingen: Narr Francke Attempto Verlag, 2007. – 401 S.

30. Stegbauer C. Telekommunikation im Verborgenen – Private Mailboxen in der Bundesrepublik Deutschland // Rammert W. Computerwelten – Alltagswelten. Wie verändert der Computer die soziale Wirklichkeit? – Opladen: Westdeutscher Verlag, 1990.

УДК 81'23

**МАРКЕРИ АРГУМЕНТАЦІЇ
В НАУКОВОМУ ДИСКУРСІ**

Галина Федорченко
(Переяслав - Хмельницький, Україна)

У статті висвітлено функціонування маркерів аргументації під кутом зору їх функціонування в науковому тексті, їх взаємозв'язок із психологічною стороною функціонування мови.

Ключові слова: *структуризація аргументації, теорія, аргументований дискурс, мовний акт.*

В статье представлена специфика маркеров аргументации под воздействием их функционирования в научном тексте, их взаимосвязь с психологической стороной речи.

Ключевые слова: *структуризация аргументации, теория, аргументированный дискурс, речевой акт.*

The article deals with the specifics of the markers of argumentation under the influence of their functioning in the scientific text, their correlation with a psychological side of speech.

Key words: *structuration, argumentation, theory, argumental discours, act of speaking.*